

12 電子債権記録機関関係

I 電子債権記録機関の監督上の評価項目	2
I-1 経営管理（ガバナンス）	2
I-1-1 反社会的勢力による被害の防止	2
I-1-1-1 電子債権記録機関のコンプライアンスにとっての意義	2
I-1-1-2 主な着眼点	3
I-1-1-3 監督手法・対応	4
I-2 業務の適切性	5
I-2-1 取引時確認等の措置	5
I-2-2 利用者保護等	7
I-2-2-1 業務規程の周知等	7
I-2-2-2 差別的取扱いの禁止	8
I-2-2-3 同期的管理に係る取扱い	8
I-2-2-4 その他	9
I-2-3 情報管理	9
I-2-3-1 基本的考え方	9
I-2-3-2 主な着眼点	10
I-2-4 電子債権記録機関の業務範囲等	13
I-2-4-1 基本的考え方	13
I-2-4-2 「附帯業」の取扱い	13
I-2-5 電子債権記録業の外部委託について	13
I-2-5-1 基本的考え方	13
I-2-5-2 主な着眼点	14
I-2-6 システムリスク管理	14
I-2-6-1 意義	14
I-2-6-2 主な着眼点	15
I-2-7 災害における金融に関する措置（災害対策基本法等関係）	21
I-2-8 障害者への対応	22
I-2-8-1 主な着眼点	22
I-2-8-2 監督手法・対応	23
II 電子債権記録機関監督に係る事務処理上の留意点	23
II-1 指定申請に係る事務処理	23
II-1-1 指定の審査に当たっての留意点	23
II-1-2 人的構成に関する審査	23
II-2 行政処分を行う際の留意点	23
II-2-1 行政処分の基準	23
II-2-2 行政手続法等との関係等	25
II-2-3 意見交換制度	26
II-2-4 不利益処分の公表に関する考え方	26
II-3 書面・対面による手続きについての留意点	27
II-4 申請書等を提出するに当たっての留意点	28

I 電子債権記録機関の監督上の評価項目

I-1 経営管理（ガバナンス）

I-1-1 反社会的勢力による被害の防止

I-1-1-1 電子債権記録機関のコンプライアンスについての意義

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任の観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む電子債権記録機関においては、電子債権記録機関自身や役員のみならず、利用者等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を電子債権記録業から排除していくことが求められる。

もとより電子債権記録機関として公共の信頼を維持し、業務の適正な運営を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合わせ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役員等の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって電子債権記録機関や役員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合わせ）

① 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- 組織としての対応
- 外部専門機関との連携
- 取引を含めた一切の関係遮断
- 有事における民事と刑事の法的対応
- 裏取引や資金提供の禁止

② 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

I-1-1-2 主な着眼点

反社会的勢力とは一切の関係をもち、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば、以下の点に留意するものとする。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく取締役等の経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、電子債権記録機関単体のみならず、電子債権記録業における反社会的勢力との関係遮断のため、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。さらに、グループ外の他社（銀行等）へ業務を一部委託することにより電子債権記録機関の業務の提供を行う場合においても、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

(2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を取引先の審査や当該電子債権記録機関における株主の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。
- ② 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築しておくことで、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに所轄警察に通報する体制となっているか。
- ③ 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し、担当部署を支援する体制となっているか。

(3) 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

(4) 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

(5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

- ① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を經由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢を整備しているか。

(6) 反社会的勢力による不当要求への対処

- ① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を經由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに所轄警察に通報を行うこととしているか。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。
- ④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

(7) 株主情報の管理

定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。

I-1-1-3 監督手法・対応

検査結果、事故報告書等により、反社会的勢力との関係を遮断するための態勢に問題

があり、電子記録債権業の業務を公正・中立的に行うことに支障を生じる恐れがあると思われる場合には、必要に応じて電子記録債権法（平成19年法律第102号。以下「法」という。）第73条に基づき報告を求め、当該報告を検証した結果、電子債権記録業の適正かつ確実な遂行のため必要があると認められる場合には、法第74条に基づく業務改善命令の発出を検討するものとする。業務改善命令を発出してもなお、反社会的勢力への資金提供や反社会的勢力との不適切な取引関係の解消に向けた適切な対応が図られない場合には、法第75条第1項に基づく厳正な処分について検討するものとする。

I-2 業務の適切性

I-2-1 取引時確認等の措置

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号。以下「犯収法」という。）に基づく取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置（犯収法第11条に定める取引時確認等の措置をいう。以下「取引時確認等の措置」という。）に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有している。電子債権記録機関の監督に当たっては、リスクベース・アプローチを含む「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」（以下「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」という。）の他、例えば、以下の点に留意するものとする。

（注）リスクベース・アプローチとは、自己のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ずることをいう。

（1）主な着眼点

電子債権記録機関の業務に関して、犯収法による取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施し、テロ資金供与やマネー・ローンダリングといった組織犯罪に利用されることを防止するため、以下のような態勢が整備されているか。

（注）取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」（平成24年10月金融庁）を参考にすること。

① 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に行うための一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の整備に当たっては、以下の措置を講じているか。

イ. 管理職レベルのテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のコンプライアンス担当者など、犯収法第11条第3号の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置すること。

ロ. テロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行うこと。

a. 犯収法第3条第3項に基づき国家公安委員会が作成・公表する犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案し、取引・商品特性や取引形態、取引に係る国・地域、顧客属性等の観点から、自らが行う取引がテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析した上で、その結果を記載した書面等（以下「特定事業者作成書面等」という。）を作成し、定期的に見直しを行うこと。

- b. 特定事業者作成書面等の内容を勘案し、必要な情報を収集・分析すること、並びに保存している確認記録及び取引記録等について継続的に精査すること。
 - c. 犯収法第4条第2項前段に定める厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引若しくは犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（以下「犯収法施行規則」という。）第5条に定める顧客管理を行う上で特別の注意を要する取引又はこれら以外の取引で犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案してテロ資金供与やマネー・ローンダリング等の危険性の程度が高いと認められる取引（以下「高リスク取引」という。）を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存すること。
- ハ. 適切な従業員採用方針や利用者受入方針を策定すること。
- 二. 必要な監査を実施すること。
- ホ. 取引時確認等の措置を含む利用者管理方法について、マニュアル等の作成・従業員に対する周知を行うとともに、従業員がその適切な運用が可能となるように、適切かつ継続的な研修を行うこと。
- ヘ. 取引時確認や疑わしい取引の検出を含め、従業員が発見した組織的犯罪による金融サービスの濫用に関連する事案についての適切な報告態勢（方針・方法・情報管理体制等）を整備すること。
- ② 法人顧客との取引における実質的支配者の確認や、外国PEPs（注）該当性の確認、個人番号や基礎年金番号の取扱いを含む本人確認書類の適切な取扱いなど、取引時確認を適正に実施するための態勢が整備されているか。
- （注）犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（以下「犯収法施行令」という。）第12条第3項各号及び犯収法施行規則第15条各号に掲げる外国の元首及び外国政府等において重要な地位を占める者等をいう。
- とりわけ、犯収法第4条第2項前段及び犯収法施行令第12条各項に定める、下記イ.～二.のような厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に（再）取引時確認を行う態勢が整備されているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正に確認を行う態勢が整備されているか。
- イ. 取引の相手方が関連取引時確認に係る顧客等又は代表者等になりすましている疑いがある場合における当該取引
- ロ. 関連取引時確認が行われた際に当該関連取引時確認に係る事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引
- ハ. 犯収法施行令第12条第2項に定める、犯罪による収益の移転防止に関する制度の整備が十分に行われていないと認められる国又は地域に居住し又は所在する顧客等との特定取引等
- 二. 外国PEPsに該当する顧客等との特定取引
- ③ 疑わしい取引の届出を行うに当たって、利用者の属性、取引時の状況その他電子債権記録機関の保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案した上で、犯収法第8条第2項及び犯収法施行規則第26条、第27条に基づく適切な検討・判断が行われる態勢が整備されているか。
- 当該態勢整備に当たっては、特に以下の点に十分留意しているか。
- イ. 電子債権記録機関の行っている業務内容・業容に応じて、システム、マニュアル等により、疑わしい利用者や取引等を検出・監視・分析する態勢を構築するこ

と。

ロ。犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案の上、国籍（例：F A T Fが公表するマネー・ローンダリング対策に非協力的な国・地域）、外国PEPs該当性、利用者が行っている事業等の利用者属性や、外為取引と国内取引との別、利用者属性に照らした取引金額・回数等の取引態様その他の事情を十分考慮すること。また、既存顧客との継続取引や高リスク取引等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うこと。

（2）監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、日常の監督事務を通じて把握された取引時確認等の措置又はマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置に係る課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第73条第1項に基づき報告書を徴収することにより、電子債権記録機関における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、内部管理態勢が極めて脆弱であり、反社会的勢力・テロリスト等の組織的犯罪等に利用され続けるおそれがあると認められるときは、電子債権記録機関に対し、法第74条の規定に基づく業務改善命令等を発出するものとする。

さらに、取引時確認義務及び疑わしい取引の届出義務に違反し、著しく公益を害したと認められる場合など、重大な法令違反行為が認められるときには、法第75条第1項に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ-2による）。

（注）取引時確認の取り扱いについては、必要に応じ別途、犯収法に基づき必要な措置をとることができることに留意する。

I-2-2 利用者保護等

I-2-2-1 業務規程の周知等

電子記録債権制度の具体的な運用は、法令だけでなく電子債権記録機関の定める業務規程にも規律されることとなる。例えば、電子記録債権に記録できる事項や電子債権記録機関と利用者との業務上のやり取り等は業務規程によって規律されることとなるため、電子記録債権の利用方法や利用実態を把握するためには業務規程に対する理解が不可欠となる。よって、利用者保護の観点から、電子記録債権制度の特色や電子債権記録機関の業務規程が事前に利用者に周知された上で利用されるようにするなど、適切な措置を講じなければならない。

電子記録債権制度については、電子記録債権の譲渡において民法等の特則としての善意取得（法第19条）や人的抗弁の切断（法第20条）の規定が設けられるなど、電子記録債権にかかる取引の安全が保護されている一方で、消費者等（※）である利用者に対しては、これらの規定が適用されない等、消費者保護にも配慮した制度設計になっていることを踏まえ、利用者の中に消費者等が含まれる場合には、必要に応じ、業務規程やその概要等のホームページへの掲載、取引に関するリスク等の周知等のための措置が講じられていることが必要である。

（※）善意取得等の規定が適用されない者には、消費者に加え、個人事業者である旨の記録をしていない個人も含まれる。なお、消費者とは、消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項に規定する消費者（事業として又は事業のために契約の当

事者となる場合におけるものを除く個人)をいう。また、電子記録債権は、電子的な活用が期待されているものである一方、ITに関する知識・能力の水準は利用者により異なるため、電子債権記録機関が対象とする利用者の属性に照らし、例えば、利用者により簡単に操作ができるインターフェイスを構築する、電子的手段以外での請求も行えるようにする窓口を開設するなど、利用者のIT環境への配慮のための措置が講じられていることが必要である。

I-2-2-2 差別的取扱いの禁止

電子記録債権の発生等の効力は、記録原簿の記録によって生じるものであり、その記録原簿を管理する電子債権記録機関については、業務を公正に行うことより信頼性を確保することが極めて重要であることから、電子債権記録機関は、正当な理由なく、例えば、属性が同一の者にもかかわらず、恣意的に利用を拒んだり、手数料を違えたりするなど、利用者に対して差別的取扱いを行ってはならない。

ただし、業務を適正かつ確実に遂行するためには、一定の者に利用を制限せざるを得ない場合も考えられ、例えば、電子債権記録機関が提供するサービス内容、利用者の属性等を踏まえ、利用者に対し一定のセキュリティ等を確保するための要件を課すこと、業務規程に基づき取扱範囲外として利用を拒むこと等がある。その他に差別的取扱いに当たらない例として、手数料について適正な需要予測等に基づき一部の利用者に割引を行うなどの差を設けることなどがあり、これらは、正当な理由に基づくものと考えられる。

I-2-2-3 同期的管理に係る取扱い

債務者が支払を行ったとしても、債権者の対応如何では、債権が譲渡され、債務者に二重払いの危険が生じたり、債務者が支払完了の事実を立証する責任を負ったりすることとなる可能性がある。

そこで、支払と支払等記録とをできるだけ同時のタイミングで行うことを確保するため、電子債権記録機関、債務者、銀行等の契約に基づき、銀行等が電子債権記録機関から提供を受けた支払期日などの情報をもとに債務者口座から債権者口座に対する払込みの取扱いをするとともに、銀行等から債務の全額について支払があった旨の通知を受けたら、電子債権記録機関は、当事者からの請求によらずに、遅滞なく、職権による支払等記録を行う仕組み（記録機関による同期的管理）が、法第62条及び第63条に設けられている。

また、電子記録債権が多様な用途に利用されることを勘案して、上記口座間送金決済以外の支払方法でも職権による支払等記録ができることも重要である。そこで、債権者側の取引銀行等が、電子債権記録機関から支払期日、金額、債務者及び債権者に係る情報の提供を受け、当該情報に係る入金事実を確認し、電子債権記録機関がその旨の通知を受けた場合に、電子債権記録機関は、遅滞なく、職権による支払等記録を行う仕組みが、電子記録債権法第65条に設けられており、例えば、ATMや銀行窓口を用いた現金振込みの場面に対応するものである。

上記事項については、電子債権記録機関の業務規程において定めるべき事項であり、

電子債権記録機関は少なくとも1つの仕組みを設ける必要がある。電子債権記録機関においては、当該仕組みが適正かつ健全に運営されるように、銀行等との適切な提携関係の締結、債務者／債権者と適切な契約の締結をはじめ、銀行等への情報提供、銀行等からの通知受付、職権による支払等記録等の業務の取扱いについて必要な態勢整備を図るなど適切な措置を講じることが必要である。

I-2-2-4 その他

(1) 電子債権記録機関が、例えば、手形における不渡制度のように、一定の条件（二度の債務不履行など）を満たした電子債権記録機関の利用者に対し、ペナルティ（一定期間の利用者停止処分など）を科すといった制度を設け、これを運用する場合、また、手形交換制度における異議申立提供金類似の制度を設ける場合には、公正性・中立性の確保や利用者保護に十分配慮した対応となっていることについて、電子債権記録機関自らが十分検証できるよう態勢整備を図ることが必要である。

(2) 電子記録債権は、様々な事項の記録が可能で多様な金銭債権の代替となりうるものであるため、金融商品取引法（昭和23年法律第25号）第2条第2項柱書に特定電子記録債権の規定が設けられている。現時点においては、特定電子記録債権の要件は定められていないが、投資家保護のため電子記録債権に対し、有価証券規制を適用する必要性が高まった場合には、金融商品取引法の規制が及ぶよう機動的に対応することとなるため、業務規程の審査等を通じて電子記録債権の利用実態の把握に努めることも監督上重要である。

I-2-3 情報管理

I-2-3-1 基本的考え方

電子債権記録機関は、債権記録及び当該債権記録に記録された電子記録の請求に当たって電子債権記録機関に提供された情報（以下、「債権記録等」という。）を法第55条（秘密保持義務）、法第60条（電子債権記録機関を利用する者の保護）、法第86条（債権記録等の保存）、法第87条（記録事項の開示）、法第88条（電子記録の請求に当たって提供された情報の開示）に抵触することのないよう、適切な情報の取扱いを確保するための措置を講じなければならない。

また、電子債権記録機関は、法人関係情報（金融商品取引業等に関する内閣府令第1条第4項第14号）を入手し得る立場であることから、その厳格な管理とインサイダー取引等の不正な取引の防止が求められる。

以上を踏まえ、電子債権記録機関は、債権記録等及び法人関係情報を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

その他、個人情報取扱事業者に該当する電子債権記録機関においては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に抵触することのないよう、適切な個人情報の取扱いを確保するための措置を講じなければならない。

I-2-3-2 主な着眼点

I-2-3-2-1 債権記録等及び法人関係情報に関する情報管理態勢

- (1) 経営陣は、債権記録等及び法人関係情報に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む。）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。
- (2) 債権記録等及び法人関係情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（利用者に対する守秘義務、利用者保護、法第87条第2項に基づく同意など）及び利用者のレピュテーションに与える影響の観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。
- (3) 債権記録等及び法人関係情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による債権記録等及び法人関係情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化、営業所の統廃合等を行う際の債権記録等及び法人関係情報の漏えい等の防止などの対策を含め、債権記録等及び法人関係情報の管理が適切に行われているかを検証できる態勢となっているか。また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、債権記録等及び法人関係情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。
- (4) 電子債権記録機関は、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、利用者の誤認防止、債権記録等及び法人関係情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピュータ設備を他者と共用する場合に、電子債権記録機関自らの情報管理規程が遵守できるよう体制が整備されているか。
- (5) 業務委託や口座間送金決済等に係り、電子債権記録機関は銀行等その他事業者との情報授受を行うこととなるが、必要以上の情報の授受がないか、利益相反やビジネス上のコンフリクトが発生していないかについて、十分な検証の下、適切な取扱いがなされているか。
- (6) 電子債権記録業の適正かつ安定的な運営のため、附帯業における債権記録等及び法人関係情報の利用についても適切な情報の取扱いを実施するための対策を実施し、その検証ができる態勢になっているか。
- (7) 法第58条の規定に基づき、電子債権記録業の一部を委託することにより、債権記録等及び法人関係情報の取扱いを委託するケースも考えられることから、委託先企業に対する情報取扱いについて、以下の措置が講じられているか。
 - ① 外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実

施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において債権記録等及び法人関係情報に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

- ② 外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。
- ③ 外部委託先による債権記録等及び法人関係情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。
- ④ 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。

(8) 債権記録等及び法人関係情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

(9) 法第86条各号に掲げる債権記録等の保存期間が経過するまでの間、債権記録等が確実に保存されるための適切な措置が講じられているか。また同期間が経過するまでの間に債権記録等が消去された場合、当該債権記録等の回復をするための必要な態勢整備が講じられているか。

例えば、

- ① 災害等に備えた顧客データ等の安全対策（電子化されたデータファイルやプログラムのバックアップ等）は講じられているか。
- ② コンピュータシステムセンター等の安全対策（バックアップセンターの配置、要員・通信回線確保等）は講じられているか。
- ③ これらのバックアップ体制は、地理的集中を避けているか。

(10) 電子債権記録機関の記録事項に関して法第87条及び第88条に規定する請求権者からの開示請求が行われた場合に、施行規則第43条から第46条に定める開示の方法等に則り適切に開示が行われるための必要な態勢整備が講じられているか。

(11) 独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、債権記録等及び法人関係情報に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。また、債権記録等及び法人関係情報に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

I-2-3-2-2 個人情報管理

(1) 個人情報取扱事業者となる電子債権記録機関においては、個人である利用者に関する情報については、個人情報保護法、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「金融分野ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）等に基づき、その安全管理及び従業員の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

- ① 金融分野ガイドライン第8条及び第9条の規定に基づく措置
- ② 実務指針Ⅰ、Ⅱ及び別添2の規定に基づく措置

(2) 個人である利用者に関する金融分野ガイドライン第5条第1項に規定する機微（センシティブ）情報を、金融分野ガイドライン第5条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

(3) 個人データの第三者提供に関して、金融分野ガイドライン第12条等を遵守するための措置が講じられているか。特に、その業務の性質や方法に応じて、以下の点にも留意しつつ、個人である利用者から適切な同意の取得が図られているか。

- ① 金融分野ガイドライン第3条を踏まえ、個人である利用者からPC・スマートフォン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である利用者が明確に認識できるような仕様としているか。
- ② 過去に個人である利用者から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である利用者の同意を取得しているか。
- ③ 第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である利用者において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討しているか。
- ④ 第三者提供の同意の取得にあたって、優越的地位の濫用や個人である利用者との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意しているか。例えば、個人である利用者が、第三者提供先や第三者提供先における利用目的、提供される情報の内容について、過剰な範囲の同意を強いられる等していないか。

I-2-3-2-3 法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止

- (1) 役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る社内規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。
- (2) 役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。
- (3) 法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

I-2-4 電子債権記録機関の業務範囲等

I-2-4-1 基本的考え方

電子債権記録機関には、法第57条において兼業の禁止規制が課されているが、その趣旨は、電子債権記録機関が電子債権記録業以外の業務を営むことによる異種のリスクの混入を阻止すること等の点にある。

I-2-4-2 「附帯業」の取扱い

電子記録債権が様々な形態で利用され、電子記録債権制度が幅広く活用されるためには、電子債権記録機関が単に電子債権記録業のみを行うのではなく、利用者利便やビジネスニーズ等に対応した業務を併せ行うことに利点があると考えられるため、電子債権記録機関は法第57条に定める「附帯する業務（以下「附帯業」という。）」を営むことが認められているが、電子債権記録機関が行う電子債権記録業以外の業務が、「附帯業」の範疇にあるかどうかの判断に当たっては、法第57条において兼業が禁止されていることに十分留意し、以下のような観点を総合的に考慮した取扱いとなっているか。

- (1) 当該業務の規模が、電子債権記録業の規模に比して過大なものとなっていないか。
- (2) 附帯業の業績不振が、電子債権記録業の安定的な業務運営に悪影響を与えないか。
- (3) 当該業務について、電子債権記録業との機能的な親近性が認められるか。
- (4) 情報流用の抑止等の公正性・中立性の趣旨に適っているか。

I-2-5 電子債権記録業の外部委託について

I-2-5-1 基本的考え方

電子債権記録機関は、事務の外部委託を行う場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び経営の健全性を確保するため、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はあくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。

なお、電子債権記録業に直接関係しない業務の委託、例えば事務所のメンテナンスや

警備等については、主務大臣の承認の対象とはならない。

I-2-5-2 主な着眼点

- (1) 外部委託の対象とする事務や外部委託先の選定に関する方針・手続が明確に定められているか。
- (2) 外部委託している事務のリスク管理が十分に行えるような態勢を構築しているか。
- (3) 外部委託を行うことによって、検査や報告、記録の提出等監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。
- (4) 委託契約によっても電子債権記録機関と利用者との間の権利義務関係に変更がなく当該電子債権記録機関が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。
- (5) 委託先からの適時の報告など、委託業務について適確に把握できる態勢となっているか。
- (6) 委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、電子債権記録機関において利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。
- (7) 委託先における目的外使用の禁止も含めて利用者情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
- (8) 委託先が、委託業務に関連した業務において、当局等から認可等を受けていたり、委託業務が、委託先の本業であって、相当の実績を有しているなど、社会的信用のある法人であるか。

I-2-6 システムリスク管理

I-2-6-1 意義

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステムの不備等に伴い利用者や電子債権記録機関が損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や電子債権記録機関が損失を被るリスクをいうが、例えば、多様なビジネスニーズを反映した他業との連携や電子債権記録機関の合併等によるシステム統合等に伴い、電子債権記録機関の情報システムは一段と高度化・複雑化し、さらにコンピュータのネットワーク化の拡大に伴い、重要情報に対する不正なアクセス、漏えい等のリスクが大きくなる。システムが安全かつ安定的に稼動することは電子債権記録機関及び電子債権記録業に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

I-2-6-2 主な着眼点

(1) システムリスクに対する認識等

- ① システムリスクについて代表取締役をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、リスク管理の基本方針が策定されているか。
- ② 代表取締役は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。
(注)「サイバーセキュリティ事案」とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行やDDoS攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。
- ③ 取締役会は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者を、システムを統括管理する役員として定めているか。
- ④ 代表取締役及び取締役(指名委員会等設置会社にあつては取締役及び執行役)は、システム障害等発生の際において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。
また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。

(2) システムリスク管理態勢

- ① 取締役会は、コンピュータシステムのネットワーク化の進展等により、リスクが顕在化した場合、その影響が連鎖し、広域化・深刻化する傾向にあるなど、経営に重大な影響を与える可能性があるということを十分踏まえ、リスク管理態勢を整備しているか。
- ② システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。
- ③ システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。
また、システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

(3) システムリスク評価

- ① システムリスク管理部門は、ネットワークの拡充によるシステム障害等の影響の複雑化・広範化など、外部環境の変化によりリスクが多様化していることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。
また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。
- ② システムリスク管理部門は、例えば1日当たりの記録可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。
- ③ ユーザー部門は、新サービスの導入時又はサービス内容の変更時に、システムリ

スク管理部門と連携するとともに、システムリスク管理部門は、システム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。

(4) 情報セキュリティ管理

- ① 情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。
- ② 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。
- ③ コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウィルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。
- ④ 電子債権記録機関が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。

利用者の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。

 - ・ 通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
 - ・ 障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ 等
- ⑤ 洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。

また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。

 - ・ 情報の暗号化、マスキングのルール
 - ・ 情報を利用する際の利用ルール
 - ・ 記録媒体等の取扱いルール 等
- ⑥ 利用者の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。
 - ・ 職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
 - ・ アクセス記録の保存、検証
 - ・ 開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制 等
- ⑦ 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。

なお、「機密情報」とは、パスワード等、利用者に損失が発生する可能性のある情報をいう。
- ⑧ 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
- ⑨ 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
- ⑩ セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。

(5) サイバーセキュリティ管理

- ① サイバーセキュリティについて、取締役会等は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備しているか。
- ② サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、社内規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図っているか。
 - ・サイバー攻撃に対する監視体制
 - ・サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制
 - ・組織内CSIRT (Computer Security Incident Response Team) 等の緊急時対応及び早期警戒のための体制
 - ・情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制 等
- ③ サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。
 - ・入口対策 (例えば、ファイアウォールの設置、抗ウイルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入 等)
 - ・内部対策 (例えば、特権ID・パスワードの適切な管理、不要なIDの削除、特定コマンドの実行監視 等)
 - ・出口対策 (例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断 等)
- ④ サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のような措置を講じているか。
 - ・攻撃元の IP アドレスの特定と遮断
 - ・DDoS 攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能
 - ・システムの全部又は一部の一時的停止 等
- ⑤ システムの脆弱性について、OS の最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。
- ⑥ サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。
- ⑦ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。
 - ・可変式パスワードや電子証明書などの、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式
 - ・取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証
 - ・ログインパスワードとは別の取引用パスワードの採用 等
- ⑧ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。
 - ・不正な IP アドレスからの通信の遮断

- ・利用者に対してウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの導入・最新化を促す措置
 - ・不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備
 - ・前回ログイン（ログオフ）日時の画面への表示 等
- ⑨ サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施しているか。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加しているか。
- ⑩ サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施しているか。

（6）システム企画・開発・運用管理

- ① 経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、中長期の開発計画を策定しているか。
- また、中長期の開発計画は、取締役会の承認を受けているか。
- ② 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。
- ③ 開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。
- ④ 開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。
- ⑤ システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行っているか。
- ⑥ 人材育成については、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施しているか。

（7）システム監査

- ① システム部門から独立した内部監査部門が、定期的にシステム監査を行っているか。
- ② システム関係に精通した要員による内部監査や、システム監査人等による外部監査の活用を行っているか。
- ③ 監査対象は、システムリスクに関する業務全体をカバーしているか。
- ④ システム監査の結果は、適切に取締役会に報告されているか。

（8）外部委託管理

- ① 外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。
- ② 外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。
- ③ システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管

理が適切に行われているか。特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。

システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。特に電子債権記録業の一部を委託している銀行等において、システムの開発・統合を行う場合、電子記録債権の発生・譲渡等の請求に係るシステムの開発・変更計画等を把握し、テスト計画を作成させ、十分なテストを行わせることとしているか。

- ④ 外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。

また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。さらに、外部委託先における顧客データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。

- ⑤ 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。

（9）コンティンジェンシープラン

- ① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。

- ② コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を根拠としているか。

- ③ コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけでなく、電子債権記録機関の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。

また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。

- ④ コンティンジェンシープランは、他のシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。

- ⑤ コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、外部委託先等と合同で、定期的実施しているか。

- ⑥ 業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

（10）システム統合リスク

- ① 電子債権記録機関の役職員は、システム統合リスクについて十分認識し、そのリスク管理態勢を整備しているか。

- ② テスト体制を整備しているか。また、テスト計画は、客観的な基準が判断できるものを踏まえた、システム統合に伴う開発内容に適合したものとなっているか。
- ③ 業務を外部委託する場合であっても、委託者自らが主体的に関与する体制を構築しているか。
- ④ システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を活用しているか。
- ⑤ 不測の事態へ対応するため、コンティンジェンシープラン等を整備しているか。

(11) 障害発生時等の対応

- ① システム障害等が発生した場合に、利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。
また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。
- ② システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
特に、電子債権記録業の一部を委託している銀行等の外部委託先において、電子記録債権の発生・譲渡等の請求に係るシステムに影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に備え、委託先からの報告態勢が明確になっているか。
- ③ 経営に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに代表取締役をはじめとする取締役へ報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、利用者に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。
また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、代表取締役等自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。
- ④ システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。
- ⑤ システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、利用者からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターの開設等を迅速に行っているか。
また、システム障害等の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。
- ⑥ システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。
また、システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策をとっているか。
- ⑦ システム障害等の影響を極小化するために、例えば障害箇所を迂回するなどのシステマ的な仕組みを整備しているか。

(参考) システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」(公益財団法人金融情報システムセンター編) などがある。

I-2-7 災害における金融に関する措置(災害対策基本法等関係)

(1) 災害地に対する金融上の措置

災害対策基本法第36条第1項に基づく金融庁防災業務計画並びに武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律(以下「国民保護法」という。)第33条第1項及び第182条第2項に基づく金融庁国民保護計画において、金融に関する措置が規定されていることから、災害(災害対策基本法第2条第1号に規定する災害又は国民保護法第2条第4項に規定する武力攻撃災害若しくは国民保護法第183条に規定する緊急処理事態における災害をいう。以下同じ。)が発生し、又は発生するおそれがある場合においては、現地における災害の実情、資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連絡を取りつつ、電子債権記録機関に対し、機を逸せず必要と認められる範囲内で、顧客及び従業員の安全に十分配慮した上で、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

また、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律(以下「国民保護法」という。)第2条第4項に規定する武力攻撃災害若しくは国民保護法第183条に規定する緊急処理事態における災害においても同様とする。

① 取引停止処分、休日営業等に関する措置

電子債権記録機関において、災害時における取引停止処分又は利用契約の解除等の措置、電子債権記録機関の休日営業又は平常時間外の営業についても適宜配慮することを要請する。

② 営業停止等における対応に関する措置

電子債権記録機関において、営業停止等の措置を講じた場合、営業停止等を行う営業店舗名等を、速やかにポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、顧客に周知徹底するよう要請する。

(2) 南海トラフ地震の事前避難対象地域内外における金融上の諸措置

南海トラフ地震防災対策推進基本計画により、国は、南海トラフ地震臨時情報(巨大地震警戒)の内容その他これらに関連する情報(以下「巨大地震警戒」という。)が発表された場合における預貯金の払い戻し、平常時間外営業等金融機関がとるべき措置についての指導方針等を定めることとされている。

ただし、電子債権記録業務の事務処理については、機械化とその無人サービス網の普及等により、地域的に分断して対応することが困難であることから、南海トラフ地震への対応については、現地における資金の需要状況等に応じ、関係機関と緊密な連

絡を取りつつ、電子債権記録機関に対し、顧客及び従業員の安全に十分配慮した上で、以下に掲げる措置を適切に運用するものとする。

① 事前避難対象地域内に本店その他の営業所を置く電子債権記録機関の巨大地震警戒発表時における対応について

イ. 営業時間中に巨大地震警戒が発表された場合には、電子債権記録機関において、本店その他の営業所の営業を停止するとともに、営業停止の措置を講じた旨を取引者に周知徹底するよう要請する。

ロ. 営業停止等を取引者に周知徹底させる方法は、電子債権記録機関において、営業停止等を行う営業店舗名等を、ポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載するよう要請する。

ハ. 休日、開店前又は閉店後に巨大地震警戒が発表された場合には、発災後の電子債権記録業務の円滑な遂行の確保を期すため、電子債権記録機関において、本店その他の営業所での営業の開始又は再開は行わないよう要請する。

二. その他

i) 巨大地震警戒に伴う避難指示の措置が解除された場合には、電子債権記録機関において、可及的速かに平常の営業を行うよう要請する。

ii) 発災後の電子債権記録機関の応急措置については、上記「(1) 災害地に対する金融上の措置」に基づき、適時、的確な措置を講ずることを要請する。

② 事前避難対象地域外に本店その他の営業所を置く電子債権記録機関の巨大地震警戒発表時における対応について

電子債権記録機関において、事前避難対象地域内の本店その他の営業所が営業停止の措置をとった場合であっても、当該営業停止の措置をとった事前避難対象地域外の本店その他の営業所については、平常どおり営業を行うよう要請する。

(3) 行政報告

以上のような金融上の諸措置をとったときは、遅滞なく監督局長に報告するものとする。

I-2-8 障害者への対応

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課されているところである。

また、電子債権記録機関については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成28年告示第3号。以下「障害者差別解消対応指針」という。）において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たっては、これらの趣旨を踏まえ、以下の点に留意して行うものとする。

I-2-8-1 主な着眼点

障害者への対応に当たって、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているか。

I-2-8-2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、日常の監督事務を通じて把握された電子債権記録機関における障害者への対応に係る課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、電子債権記録機関の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法73条第1項の規定に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

II 電子債権記録機関監督に係る事務処理上の留意点

II-1 指定申請に係る事務処理

II-1-1 指定の審査に当たっての留意点

電子債権記録業の指定の審査に際しては、以下に掲げる留意事項のほか、法、施行令、施行規則及び本ガイドラインにおいて示されている電子債権記録機関としての業務遂行能力等が備わっているかについて着目して審査するものとする。

II-1-2 人的構成に関する審査

法第51条第1項第7号に掲げる指定基準に照らした電子記録債権業務の指定審査の着眼点については、下記のとおりとする。

- (1) 電子債権記録法等の関連諸規制やガイドラインの内容を理解し、実行するに足る知識・経験、その他電子債権記録機関の行うことができる業務を適切に遂行することができる知識・経験を有した役職員が十分確保され、組織として機能すること。
- (2) 法令等が遵守されるために、内部管理の責任者が適正に配置されていること。
- (3) 電子記録債権の市場を巡る環境変化等に対し、電子債権記録業を適正かつ確実に運営するに十分な業務規程の改正等の対応能力を有すること。

II-2 行政処分を行う際の留意点

II-2-1 行政処分の基準

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第4号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第74条に基づく業務改善命令、②法第75条第1項に基づく指定の取消し、③法第75条第1項に基づく業務停止命令、④法第75条第1項に基づく取締役等の解任命令、⑤法第76条第1項に基づく業務移転命令があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりであ

る。

(1) 法第73条第1項に基づく報告徴収命令

- ① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリング、事故報告書など）を通じて、法令等遵守態勢、業務運営態勢等に問題があると認められる場合においては、法第73条第1項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。
- ② 報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、法第73条第1項に基づき、追加報告を求めることとする。

(2) 法第73条第1項に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

- ① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、電子債権記録機関の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記(1)において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。
- ② 必要があれば、法第73条第1項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

(3) 法第74条に基づく業務改善命令、第75条第1項に基づく指定の取消し、業務停止命令、取締役等の解任命令

検査結果やオフサイト・モニタリング等への対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、電子債権記録機関の利用者等の利益の保護に関し重大な問題が認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

- ・ 改善に向けた取組みを電子債権記録機関の自主性に委ねることが適切かどうか、
- ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
- ・ 業務を継続させることが適切かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

イ. 公益侵害の程度

電子債権記録機関が、電子記録債権制度に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ. 被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ. 行為自体の悪質性

ニ. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失に

よるものか。

ヘ. 組織性の有無

当該行為が現場の担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ. 経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ. 内部監査体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ. コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

二. 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、電子債権記録機関が自主的に電子債権記録機関の利用者等の利益の保護のために所要の対応に取り組んでいる等、といった軽減事由があるか。

(4) 標準処理期間

法第74条又は第75条第1項の規定に基づき監督上の処分を命ずる場合には、原則として上記(1)の報告書を受理したときから、概ね2か月以内を目途に行うものとする。

(注1) 「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

① 複数回にわたって法第73条第1項の規定に基づき報告を求める場合(直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。)には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

② 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等(軽微なものは除く。)を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

(注2) 弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注3) 標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

(5) 法第76条第1項に基づく業務移転命令

電子債権記録機関について、法第76条第1項各号に掲げる事由に該当することが判明した際には、円滑な業務の移転の観点に配慮しつつ、速やかに業務移転命令を発出するものとする。

II-2-2 行政手続法等との関係等

(1) 行政手続法との関係

行政手続法第13条第1項第1号に該当する不利益処分をしようとする場合には、聴聞を行い、同項第2号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第8条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけでなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第82条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

(3) 行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）第46条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

II-2-3 意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、電子債権記録機関からの求めに応じ、監督当局と電子債権記録機関との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第73条第1項に基づく報告徴収に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した電子債権記録機関から、監督当局の幹部と当該電子債権記録機関の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注）であって、監督当局が当該電子債権記録機関に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注）電子債権記録機関からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての法第73条第1項に基づく報告書を受領したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

II-2-4 不利益処分の公表に関する考え方

(1) 法第75条第2項の規定に基づき不利益処分のお知らせを行う場合は、次の事項を記載するものとする。

- ① 商号
- ② 代表者の氏名
- ③ 所在地
- ④ 指定番号
- ⑤ 指定年月日
- ⑥ 処分の年月日
- ⑦ 処分の内容

(2) 上記(1)以外の公表の取扱いについては、「金融監督の原則と監督部局職員の心得(行為規範)」の「I-5. 透明性」に規定された考え方によることに留意する。

すなわち、業務改善命令等の不利益処分については、他の電子債権記録機関における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、公表により対象電子債権記録機関の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

II-3 書面・対面による手続きについての留意点

電子債権記録機関による当局への申請・届出等及び当局から電子債権記録機関に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(以下「デジタル手続法」という。)第6条第1項及び第7条第1項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本ガイドラインの規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタルイゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、電子債権記録機関から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本ガイドラインの書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本ガイドラインの規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

Ⅱ－４ 申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅱ－３を踏まえ、電子債権記録機関による当局への申請・届出等（公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本等）を含む。）については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

なお、公的機関が発行する添付書類については、デジタルカメラ、スキャナ等を用いて記録した事項が不鮮明である等確認に支障がある場合には、原本送付を求めることとする。また、税・手数料等の納付が必要な手続において、電子納付以外により納付を受け付ける場合には、別途、税・手数料等の納付を証する書類の原本送付を求めることとする。